

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย
กรณีศึกษา : โรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
Satisfaction of customers in hotel service at Thailand-Malaysia border: case
study of Grand Oliver Hotel. Samnakkham. Sadao District.
Songkhla Province.

นฤธิดา วันแก้ว^{1*}, ปองศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง² และ ฐานิฐัฐ ทินนาม³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย – มาเลเซีย: กรณีศึกษาโรงแรม แกรนด์โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ และ 3) ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ จำนวน 48 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-test, F test และการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ส่วนใหญ่ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน (2) ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม มีระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบข้อมูลระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิภาค และวัตถุประสงค์การเดินทางมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่มีภูมิภาคต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์การเดินทางมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมไม่แตกต่างกัน และ (3) ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ มีความพึงพอใจการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่าความคาดหวัง

คำสำคัญ: โรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์, ลูกค้า, ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
เบอร์โทรศัพท์ +66898767766 อีเมล nutthida.vhm@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Abstract

This research aims to 1) study - It is located in Thailand - Malaysia border: Case study of Grand Oliver Hotel . Samnakkham, Sadao District Songkhla 2) Study the level of expectation and sense of Knowing of customers to quality of service who visit Grand Oliver hotel. 3) Study the Satisfaction of service quality, customer Grand Oliver Hotel. This is Quantitative research by survey data from a sample of customers who visit hotel as tourists both Thai and foreigner. Customers total 400 persons. They answer questionnaire which contain 48 items. Data were analyzed by a computer program. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test ,f-test, and tested in pairs by means of Scheffe.

The results showed that: (1) Most customers are female age about 31-40 years old, lower degree. and government officers Grand Oliver hotel and tourist in Thailand and foreign There are income about 2,001-3,000 RM All Customers are foreigners who are travel (2) Customers who come to the hotel. The level of expectation and perception of service quality Grand. Oliver overall and specifically at a high level. And comparative data on quality of service expectations of customers who come to the hotel with the level of education. And income differences High expectations for the quality of hotel services vary significantly statistical level. 05 parts by sex, age, occupation, residence, purpose of travel and the level of expectations for the quality of service the hotel is no different. To compare the perception of service quality of customer service hotels domiciled different levels of recognition for the quality of hotel services vary significantly statistical level. 05 segment classification. Gender, age, education, occupation, income, and are intended to promote awareness on the quality of service the hotel is no different. And (3) Customers who come to Grand Oliver is being recognized for the quality of service exceeds expectations.

Keywords: Grand Oliver Hotel, customer, satisfaction.

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็น 1 ใน 12 ภาคบริการที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ โดยประเทศไทยเป็นประเทศที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวมากด้วยสภาพแวดล้อม สถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลาย มีทั้งแบบเชิงธรรมชาติอย่างทะเล ภูเขา น้ำตก เจิงคิลวัฒนธรรมที่มีทั้งวัด วาอาราม พระราชวัง โบราณสถานต่าง ๆ รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยว ที่ตอบสนองวิถีชีวิต คนเมือง อย่างบรรดาแหล่งช้อปปิ้ง สถานบันเทิง สปา เป็นต้น

องค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีด้วยกันหลายประเภท ซึ่งพอจำแนกออกได้ เป็น 6 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรมโรงแรม (Accommodation Business ธุรกิจการขนส่ง

(Transportation Business) ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก (Souvenir Business) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Business) ธุรกิจนำเที่ยว (Tourism Business) ธุรกิจท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ (Others Tourism Business) (กุลวรา สุวรรณพิมล ,2548 : 101-127) จังหวัดสงขลา เป็นจังหวัดที่มีโรงแรมรองรับนักท่องเที่ยวทั้งหมด 135 แห่ง (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์,(2556) ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินเข้ามาพักในโรงแรมจังหวัดสงขลาเป็นจำนวนมาก และพบว่าในปี พ.ศ. 2552 – 2554 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาพักโรงแรมในจังหวัดสงขลาเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี โดยมีสถิติเชิงเปรียบเทียบดังนี้

ตาราง 1 สถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดสงขลา พ.ศ. 2552-2554

รายการ	2552	2553	2554
จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือน			
ชาวต่างประเทศ	770,692	872,102	1,162,298
ระยะเวลาพำนักรเฉลี่ยนักท่องเที่ยว			
ชาวต่างประเทศ	2.25	2.49	2.52
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)			
ชาวต่างประเทศ	3,013	3,134	3,214
รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)			
ชาวต่างประเทศ	4,897	6,391	8,988

ที่มา: กลุ่มข้อมูลสถิติด้านท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว, 2556.

จากข้อมูลดังกล่าวมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาพักในจังหวัดสงขลาปี พ.ศ. 2544 จำนวนทั้งหมด 1,162,298 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาพักในจังหวัดสงขลาในปี พ.ศ. 2552 จำนวนทั้งหมด 770,692 และปี พ.ศ. 2553 จำนวนทั้งหมด 872,102 จะเห็นได้ว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาพักในจังหวัดสงขลาเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี

ปัจจุบันโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ต้องประสบปัญหา ขบเซา อันเนื่องมาจากสภาวะเศรษฐกิจ การเมือง ประกอบการเหตุการณ์ความไม่สงบทางชายแดนไทย – มาเลเซีย ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจทำกำไรได้น้อย ผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจในจังหวัด การท่องเที่ยว การจ้างงาน การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าใช้บริการโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย – มาเลเซีย : กรณีศึกษาโรงแรม แกรนด์โอลิเวอร์ ต.สำนักขาม อ.สะเดา จ.สงขลา ครั้งนี้จึงเป็นอีกแนวทางที่สามารถใช้ผลการศึกษาด้านรูปลักษณะการบริการความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ ความเอาใจใส่ เพื่อนำมาเสนอแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ และบริหารทรัพยากรอย่างมีคุ้มค่า จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาสาเหตุของปัญหา ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

และสร้างโอกาสในการให้บริการหรือพัฒนารูปแบบการบริการที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อในระยะยาว ด้านคุณภาพการบริการ ช่วยส่งเสริมรายได้ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมให้เพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย – มาเลเซีย : กรณีศึกษาโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ตามเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย : กรณีศึกษา โรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ ต.สำนักขาม อ.สะเดา จ.สงขลา เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาปรับปรุง ให้ได้มาซึ่งลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

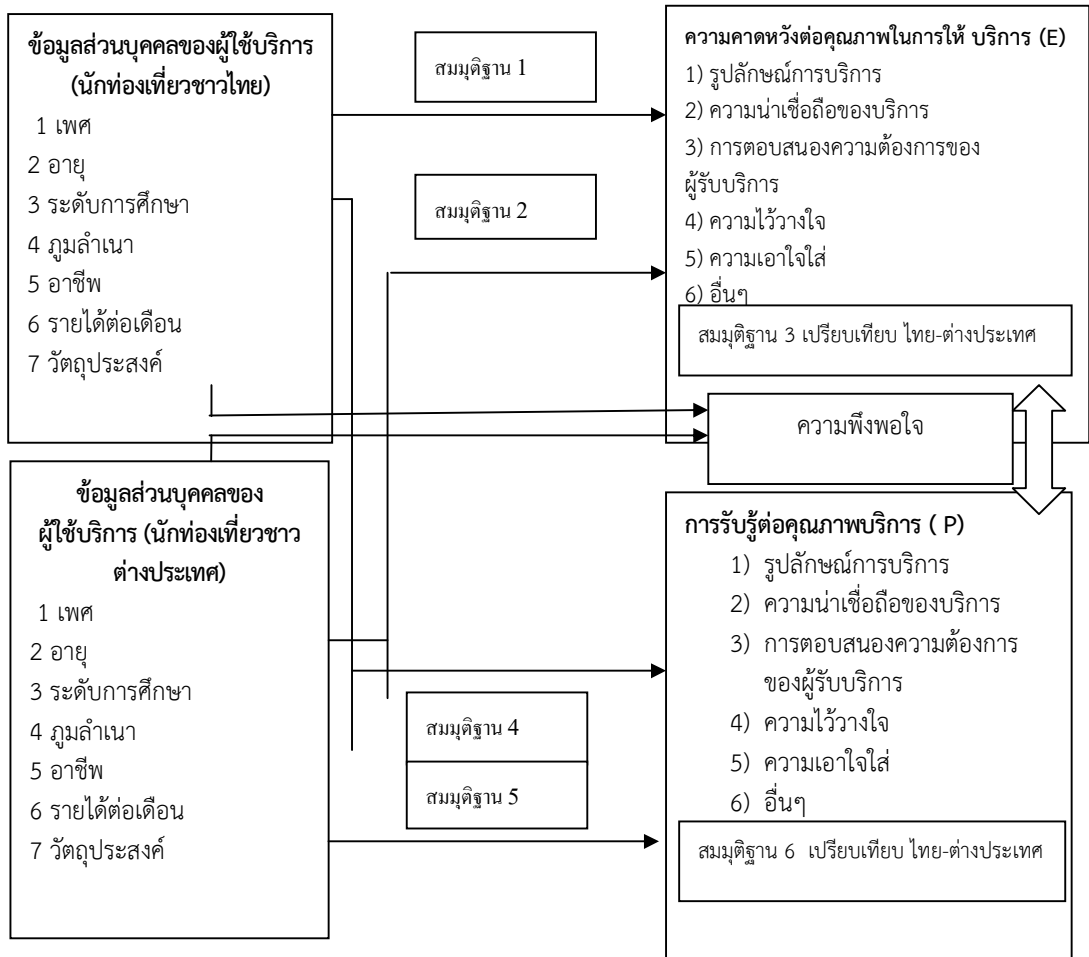
1. ศึกษาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย – มาเลเซีย: กรณีศึกษาโรงแรม แกรนด์โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
2. ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย- มาเลเซีย: กรณีศึกษาโรงแรม แกรนด์โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
3. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย: กรณีศึกษาโรงแรม แกรนด์โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ และวัตถุประสงค์ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มาใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มาใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ และวัตถุประสงค์ต่างกัน มีระดับการรับรู้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ แตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มาใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ต่างกัน มีระดับการรับรู้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ แตกต่างกัน

6. ลูกค้าที่มาใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์ต่างกัน มีระดับการรับรู้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ ที่เข้าพักโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ ต.สำนักขาม อ.สะเตา จ.สงขลา โดยสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการโรงแรม แกรนด์โอลิเวอร์ ตั้งแต่เดือน มีนาคม – ธันวาคม 2557 ทั้งสิ้น 10,300 คน (รายงานการบันทึกลูกค้าเข้าพักประจำวันโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์,2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรม แกรนด์ โอลิเวอร์ ต.สำนักขาม อ.สะเตา จ.สงขลา โดยจากการสุ่มตัวอย่างโดยการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบ NON PROBABILITY เนื่องจากยังไม่ทราบจำนวนผู้เข้าพักในปี 2557 ดังนั้นจึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตามวิธีของ Taro Yamane (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547 หน้า 117) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากกรอบแนวคิด ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ด้านคือ (1) วิเคราะห์ความสอดคล้อง โดยผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC มากกว่า .50 ทั้งฉบับ และ (2) ทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยทดลองกับกลุ่มใกล้เคียงตัวอย่างจำนวน 30 ชุด วิเคราะห์ความเชื่อมั่นได้ค่าครอนบาคแอลฟาสูงกว่า 0.80 ในทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามหลังจากที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบเรียบร้อยแล้ว จะทำประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) การคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ตามลักษณะของตัวแปรในการแสดงผล ส่วนของการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการทั้ง 25 ปัจจัยย่อยและ 5 ปัจจัยหลักของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะใช้ Paired Sample T-Test ในการคำนวณ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Menu) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าความแตกต่าง/ช่องว่าง (Difference Score Gap) ซึ่งค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยจะถูกคำนวณจากการรวมค่าทั้งหมด และหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนค่าความแตกต่าง/ช่องว่างจะถูกคำนวณจากค่าเฉลี่ยของค่าการรับรู้ในการบริการหักด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการ

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาศึกษาหาจุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สิ่งสำคัญที่สุดในการศึกษาครั้งนี้ คือ การเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษา: โรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์

ผลของการวิเคราะห์จำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย: กรณีศึกษาโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 2,001-3,000 RM ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบข้อมูลระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิสำเนาและวัตถุประสงค์การเดินทาง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน ส่วนจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิสำเนา และวัตถุประสงค์การเดินทางมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิสำเนาและวัตถุประสงค์การเดินทาง พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์การเดินทางมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

1) ศึกษาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้พักโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ ที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย – มาเลเซีย: กรณีศึกษาโรงแรม แกรนด์โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่อาชีพ ข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 2,001-3,000 ริงกิต ด้านภูมิสำเนาลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมส่วนใหญ่ เป็นชาวต่างชาติ และวัตถุประสงค์การเดินทางลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน

2) ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมอยู่ในระดับ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเอาใจใส่ รองลงมาด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านรูปลักษณ์การบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้านความเอาใจใส่ ทั้งนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับกนิษฐริน จิโนวัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของโรงแรมไปไม้สีเขียวในเขตภาคใต้ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ปัจจัย ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติมีความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงแรมไปไม้สีเขียวในเขตภาคใต้โดยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก 3) ส่วนระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย – มาเลเซีย: กรณีศึกษาโรงแรม แกรนด์โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมอยู่ในระดับ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเอาใจใส่ รองลงมาด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านรูปลักษณ์การบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการส่วนระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย – มาเลเซีย: กรณีศึกษาโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ข้อค้นพบ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโรงแรม และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในด้านที่มีผลการศึกษาดำ จะนำข้อมูลเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ ตั้งอยู่ตำบลสำนักขาม ซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษจึงต้องมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจบริการมากยิ่งขึ้น
2. จากการศึกษาความคาดหวังบริการก่อนใช้บริการของลูกค้าสิ่งที่พนักงานบริการควรให้ความสำคัญในการบริการด้วยความอ่อนน้อม มีความสุภาพ ตอบสนองให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและชัดเจนให้ตรงกับความต้องการลูกค้า ซึ่งการรับรู้หลังการบริการจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการบริการและจะทำให้ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ในครั้งต่อไป
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณเขตชายแดนไทย-มาเลเซีย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เป็นอย่างยิ่ง ผศ.ดร.ป๋องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำช่วงระยะเวลาการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณ ดร.ฐานิภูฏ์ ทินนาม ที่กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่จนสามารถแล้วเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณท่านผู้บริหาร หัวหน้าแผนก เพื่อนร่วมงานโรงแรมแกรนด์โอลิเวอร์ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือทางด้านข้อมูลเกี่ยวกับทางโรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์ และตลอดช่วงระยะเวลาเก็บแบบสอบถาม

ข้าพเจ้าของระลึกบิดา มารดา ของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจในส่วนลึกและยังอยู่ในใจลูกเสมอมา และเป็นกำลังใจสูงสุดของข้าพเจ้า

ขอบคุณท่านอาจารย์ชูตา ท่านอาจารย์ประภาพร และที่จะลืมไม่ได้ท่านอาจารย์สุระพรรณ (อาจารย์จุล) ท่านนารักมากให้คำปรึกษาแนะนำเสมือนญาติมิตร และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน



ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ที่มีคุณค่ายิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้แนวคิด ให้วิธีการ เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ

บรรณานุกรม

- กนิษฐริน จิโนวัฒน์ (2550). **คุณภาพบริการของโรงแรมใบไม้เขียวในเขตภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- กรมการท่องเที่ยว. (2556). **กลุ่มข้อมูลสถิติด้านท่องเที่ยว** (Online).
http://61.19.236.137/tourism/th/home/relate_website.php, 14 กุมภาพันธ์ 2556.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548). **หลักการมัดคุเทศก์**. (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- ปรมัทร ยืนยง ,2557 **รายงานการบันทึกลูกค้าเข้าพักประจำวัน,โรงแรมแกรนด์ โอลิเวอร์**
ตำบลสำนักขาม อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์.(2556). **การขยายตัวธุรกิจโรงแรม** (Online).
http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1378784428, 26 ตุลาคม 2556.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547) **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่8). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.